

自主行動基準

はじめに

本「自主行動基準」(以下「基準」という)は、NPO法人「大阪建設安全技能センター」(以下「センター」という)の目的を具現化するものとして、会員が健全に発展するために、会員としての行動基準について策定したものである。

適正な事業活動の推進を目指して定めたこの基準は、それを遵守することによって社会的な信用を高める結果をもたらすとともに、消費者からの苦情となって寄せられた個々の事例の解決にあたっての判断基準となるものである。事実確認をする中で違反行為がなされた可能性があるとして認められた場合には、会員が速やかな解決を図ることで、基準の遵守と同じ効果をもたらされると考える。ただし、違反行為が一つでもあったときに直ちに何らかの民事上、刑事上の結果をもたらすことではなく、苦情解決にあたっての総合判断の一要素を構成するものである。

会員は、その事業活動に際して、建築基準法、建設業法、消費者契約法等をはじめとした法令を遵守しなければならない。違反に対しては刑事上、行政上、司法上の制裁が加えられることで当該法令の遵守が担保されている。それに対し本基準は、主に法令に定めない事項に関して自主的に定めたもので、制裁を直接の目的とするものではないため刑事的ルールのように要件構成を厳格にしていない。しかしながらその違反内容や頻度によっては理事会による審査対象となり、改善勧告や権利の停止等の措置が取られ、結果としてそれが当センターとしての制裁措置となる。また、それらの内容は広く公開する事とする。

会員は、これらの主旨を理解し、その遵守を約束するものとする。

目的

本基準は、「事業者と消費者との間には情報の質、量及び交渉力の格差が常に存する」という現実を踏まえ、住宅リフォーム工事に関する取引を公正にし、消費者とのトラブルの未然防止を図ることで、社会に受け入れられる当センターの会員として健全に発展するための行動基準として定めたものである。

適用範囲

本基準は、センター会員にあって、住宅リフォーム工事を事業として営む者(以下「会員」という。会員の名簿は<http://www.eonet.ne.jp/~daikenro/>に掲載する。)の活動に適用する。

行動基準の内容

1. 消費者の満足向上

- ・会員は住宅リフォームを希望する消費者の一層多様化した要求の期待に応え、住み心地や資産価

値が最大となるよう、適切なアドバイスの提供を行なうとともに、消費者の満足と信頼をいただけるように努める。

- ・会員は消費者本位の考え方に立ち、その消費者の知識、経験及び財産の状況等に考慮し、常にその消費者に応じた対応を取り、常に消費者の理解度を確認しながら説明しかければならない。

2. 情報の提供

- ・センター並びに会員は消費者が適切な選択と判断ができるよう、常に新しい情報を入手するとともに、消費者の不利益になる事柄や、消費者の健康、安全に関わる事柄については常に十分な説明をし、正確な情報を提供する。
- ・会員は住宅リフォーム工事等の品質等に関する広告その他の表示については、消費者に誤認を与えることのないように、常に必要な情報を提供することに努める。

3. 見積もり、契約等の書面

- ・会員は見積書、契約書・契約約款等を正確で解りやすい書面で取り交わすことはもとより、その内容を明確にし、十分な説明の上、消費者に誤解を与えないように努める。
- ・会員は受注請負するにあたっては、当該住宅リフォーム工事の内容を十分に理解した上で、特性、必要性及び取引に関する条件等について消費者に正確に伝える。
- ・会員は消費者に対して事前に「内訳明細を記載した見積書」等を呈示し、それに基づき解りやすく説明をする。
- ・会員は判断力不足の懸念のある消費者に対して勧誘活動を行う場合には、住宅リフォーム工事等の内容説明について一層の注意を払い、十分な判断力を備えた親族等の立会い及び同意を得るものとする。また、クーリング・オフの説明は正確・誠実に行なう。
- ・センターは会員に対し住宅リフォーム推進協議会ホームページ公開の諸様式を推奨する。
- ・会員は設備等の使用方法や部品の交換等に関する情報は、具体的な資料を呈示するなどして正確に伝える。

4. 工事に際しての配慮

- ・会員は工事等に伴うトラブルを未然に防止することはもとより、資材の搬入条件も考慮の上、建物の安全と品質を確保し、効率よく作業を進め、近隣や他の居住者、外来者に対して迷惑をかけるように努める。

5. モラルの向上

- ・会員は関係法令、センターの会員規定等に定められた事項を遵守し、さらに高い品性と見識を磨き誠実な行動でモラルを高める努力をするとともにその保持に努める。
- ・会員は消費者と接するにあたっては節度ある態度・姿勢を保つ。
- ・会員は事実に反して他社又は他社住宅リフォーム工事等を誹謗するような言動はしない。
- ・会員は実現不可能な約束や、会社として認めていない特約を結ぶことはしない。

6. 技術・技能の研鑽

- ・会員は消費者に満足と信頼をいただけるよう住まいの質の向上を目指し、専門知識の学習と技術・技能の研鑽に努める。(会員の下請・関連企業についても同等とする。)

- ・会員事業者の受注担当員等（社員及び関係者）に対する教育指導の徹底を期し、その資質の向上に努めるものとする。
- ・センターは体系的な教育・研修プログラムを策定・実施する。

7. 人権の尊重

- ・全ての人の人権を尊重した事業展開を図るものとする。

8. 環境への配慮

- ・会員は消費者の理解と協力を得て、健康で安全な生活環境の実現と資源の有効利用等、省資源・省エネルギー・リサイクルの推進・廃棄物の適正処理等を行い、地球環境に配慮した事業展開に努める。さらにこれら関連の情報提供にも努める。

9. 個人情報保護について

- ・会員は適法かつ公正な手段によって取得した消費者の個人情報を適正に取り扱うものとする。
- ・会員は取得した消費者の個人情報の漏えい、紛失、破壊、改ざん等を防止するため、必要な対策を講じて適切な安全管理を行なうものとする。
- ・「個人情報の保護に関する法律」及びその他の法令に定める場合を除き、あらかじめ消費者の同意を得ることなく第三者に提供することはしない。
- ・会員は業務に必要な範囲内で消費者の個人情報を業務委託先へ提供することがあるが、業務委託先については、適切に消費者の個人情報を取り扱う者を選定し、必要かつ適切な監督を行うものとする。

10. 苦情処理等の対応

- ・会員は消費者にとってよき相談者となり、緊急事態が発生した場合や瑕疵等は迅速・誠実に対応せねばならない。

万が一会員の対応が不十分な場合には必要に応じ、センターの役員が組織的に誠意をもって早期問題解決を図るように努める。センターは相談窓口を設け、その受付窓口は次の通りとする。

NPO 法人

大阪建設安全技能センター 〒556-0015

大阪市浪速区敷津西2-7-17

電話 06-6632-2875

FAX 06-6643-5307

URL <http://www.eonet.ne.jp/~daikenro/>

- ・センターは本基準違反への対応や相談・苦情の実態を定期的に公開するものとする。

11. 基準の見直し

- ・センターは時代・社会背景を吟味し、必要に応じ定期的に本基準を見直すものとする。